

Profiadau defnyddwyr mentrau bach a chanolig yn y farchnad gyfathrebiadau

Hydref 2022



sicrhau bod cyfathrebiadau'n
gweithio i bawb

Cynnwys

Sleid	Disgrifiad
3	<u>Cefndir, methodoleg ac amcanion</u>
8	<u>Crynodeb gweithredol</u>
10	<u>Mae microfusnesau, busnesau gwledig a mentrau bach a chanolig yng Nghymru a'r Alban yn wynebu heriau</u>
17	<u>Atodiad 1: Gwledydd y DU</u>

Cefndir, methodoleg ac amcanion

Amcanion

Diweddarau dealltwriaeth Ofcom o brofiadau mentrau bach a chanolig yn y DU yn y farchnad gyfathrebiadau, a thystiolaeth o hynny

Nodi segmentau agwedd perthnasol mentrau bach a chanolig sy'n ddefnyddwyr

Methodoleg

Comisiynodd Ofcom **BVA BDRC** i gynnal ymchwil i brofiadau mentrau bach a chanolig yn y farchnad gyfathrebiadau.

Peilot:

[Ymchwil ansoddol](#) ymysg 20 o wneuthurwyr penderfyniadau mewn busnesau bach a chanolig yn cynnwys:

- Llwyfan rhyngweithiol ar-lein
- Cyfweiliadau manwl

Prif gam:

Methodoleg CATI*/ar-lein gymysg gyda gwneuthurwyr penderfyniadau mentrau bach a chanolig (1-249 o weithwyr):

- 902 o gyfweiliadau CATI
- 1,207 o gyfweiliadau ar-lein

Pennwyd y cwotâu isaf ar nifer y gweithwyr, y wlad, rhanbarth Lloegr, y sector diwydiant a'r ardal drefol.

Defnyddiwyd dull pwysoli deuol ar gyfer methodoleg, maint cwmni, rhanbarthau/gwledydd ac ardal drefol. I gael rhagor o fanylion, darllenwch yr [adroddiad technegol](#).

Adroddwyd ddiwethaf ar ymchwil i [brofiad mentrau bach a chanolig o wasanaethau cyfathrebu](#) yn 2017. O ystyried y newidiadau i'r fethodoleg (sy'n amrywio o CATI yn unig i ddull cymysg i wella dyluniad yr ymchwil, profiad yr ymatebydd ac effeithlonrwydd cost) a'r tirlun busnes ehangach, nid yw'n briodol cymharu'n uniongyrchol â'r ymchwil flaenorol. Fodd bynnag, bydd unrhyw dueddiadau a awgrymir yn cael eu nodi yr adroddiad.

Roedd y pynciau'n cynnwys:

**Gwasanaethau
a
ddefnyddiwyd**

Bodlonrwydd

**Agweddau a
chanfyddiadau**

**Newid
darparwr**

Contractau

**Niwtraliaeth
y rhyngrwyd**

Gweithwyr	Cyfran y sampl wedi'i bwysoli	Cyfanswm y cyfweiliadau a gynhaliwyd (n=2109)	Ar-lein (n=1207)	CATI (n=902)	Gwlad/Rhanbarth	Cyfran y sampl wedi'i bwysoli	Cyfanswm y cyfweiliadau a gynhaliwyd (n=2109)	Ar-lein (n=1207)	CATI (n=902)
1	78.8%	564	325	239	Gogledd-ddwyrain Lloegr	2.7%	116	51	65
					Gogledd-orllewin Lloegr	9.4%	184	128	56
					Swydd Efrog a Humber	7.1%	158	112	46
2-4	12.7%	456	175	281	Dwyrain Canolbarth Lloegr	6.6%	140	94	46
					Gorllewin Canolbarth Lloegr	8.1%	159	114	45
5-9	4.4%	277	100	177	Dwyrain Lloegr	10.0%	154	111	43
					Llundain	19.0%	237	162	75
10-19	1.8%	221	111	110	De-ddwyrain	15.6%	233	127	106
					De-orllewin Lloegr	9.4%	167	110	57
20-49	1.7%	210	157	53					
50-99	0.3%	178	149	29	Cymru	3.5%	183	57	126
					Yr Alban	6.2%	214	91	123
100-249	0.3%	203	190	13	Gogledd Iwerddon	2.5%	164	50	114
					Ardal drefol o fewn y wlad				
Micro (1-9)	95.9%	1297	600	697	Lloegr Wledig	12.0%	263	158	105
					Lloegr Drefol	88.0%	1285	851	434
Bach (10-49 o weithwyr)	3.5%	431	268	163					
					Yr Alban Wledig	22.0%	56	16	40
Canolig (50-249 o weithwyr)	0.6%	381	339	42	Yr Alban Drefol	78.0%	158	75	83
					Cymru Wledig	17.0%	68	18	50
					Cymru Drefol	83.0%	115	39	76
					Gogledd Iwerddon Wledig	37.0%	54	11	43
					Gogledd Iwerddon Drefol	63.0%	110	39	71

Eiconau a ddefnyddir yn yr adroddiad hwn



Llinell dir sefydlog



Rhyngrwyd

Yn cynnwys band eang sefydlog, rhyngrwyd benodol, band eang symudol, band eang deialu neu fand eang lloeren



Ffôn Symudol



Trefol

Mentrau Bach a Chanolig mewn ardal **Drefol**

Unrhyw ddinas fawr, dinas lai, tref ganolig, tref lai



GWLEDIG

Mentrau Bach a Chanolig mewn unrhyw ardal **Wledig**

Unrhyw ardal wledig neu ardal wledig anghysbell



1-9

Micro mentrau bach a chanolig gyda 1-9 o weithwyr



10-49

Mentrau bach a chanolig **Bach** gyda 10-49 o weithwyr



50-249

Mentrau bach a chanolig **Canolig** gyda 50-249 o weithwyr

Crynodeb gweithredol

Crynodeb gweithredol

Comisiynodd Ofcom yr asiantaeth ymchwil annibynnol BVA BDRC i gynnal ymchwil feintiol i brofiad defnyddwyr mentrau bach a chanolig yn y farchnad gyfathrebiadau. Defnyddiwyd methodoleg gymysg i gasglu barn 2,109 o wneuthurwyr penderfyniadau telathrebu mentrau bach a chanolig. Roedd yr ymchwil hefyd yn cynnwys segmentu, a oedd yn nodi chwe segment agwedd perthnasol o ddefnyddwyr mentrau bach a chanolig. Dyma'r prif ganfyddiadau:

- 1. Mae gwasanaethau cyfathrebu yn hanfodol i fentrau bach a chanolig yn y DU:** mae defnyddio'r rhyngwrwyd bron yn gyffredinol ac mae symudol yn bwysig, yn enwedig i ficrofusnesau bach a chanolig sy'n fwy tebygol o'i ddefnyddio ar gyfer amrywiaeth ehangach o swyddogaethau na mentrau bach a chanolig eu maint; dywed 83% o fentrau bach a chanolig na allent weithredu fel busnes heb wasanaethau cyfathrebu.
- 2. Mae arwyddion o newid yn y defnydd o wasanaethau cyfathrebu:** Mae'r rhan fwyaf o fentrau bach a chanolig sy'n ganolig eu maint (78%) yn awyddus i gaffael a/neu uwchraddio o leiaf un o'u gwasanaethau dros y 12 mis nesaf, a gallai hyn adlewyrchu newidiadau diweddar yn y dirwedd mentrau bach a chanolig yn dilyn y pandemig. Dim ond hanner (51%) y mentrau bach a chanolig sy'n defnyddio ffonau llinell dir 'traddodiadol', gydag arwyddion o symud tuag at VOIP a llai o angen am linellau ar brydles.
- 3. Mae'r pandemig wedi trawsnewid trefniadau gweithio rhai mentrau bach a chanolig:** mae'r pandemig wedi cynyddu arferion gweithio hybrid yn sylweddol ar gyfer mentrau bach a chanolig eu maint, gan gynyddu pwysigrwydd cysylltedd yn y cartref yn ogystal â chysylltedd corfforaethol. Mae'r pandemig hefyd wedi cynyddu pwysigrwydd gwasanaethau rhyngwrwyd, symudol a llais sefydlog ar gyfer mentrau bach a chanolig yn y DU.
- 4. Ar gyfer y rhan fwyaf o fentrau bach a chanolig, mae'r farchnad gyfathrebiadau yn diwallu eu hanghenion:** mae'r rhan fwyaf o fentrau bach a chanolig yn fodlon â'r gwasanaeth maen nhw'n ei gael ar draws llinell dir, ffôn symudol a'r rhyngwrwyd. Mae'r rheini sy'n newid darparwr yn tueddu i wneud hynny am fargen well, ac mae'r rheini nad ydynt yn newid darparwr fel arfer yn dweud eu bod yn fodlon iawn â'u darparwr presennol fel rheswm dros aros gyda nhw.
- 5. Mae microfusnesau, busnesau gwledig a mentrau bach a chanolig yng Nghymru a'r Alban yn wynebu heriau:**
 - Nid yw microfusnesau bach a chanolig yn gallu delio gystal â methiannau cyfathrebu gan eu bod yn llai tebygol o gael gwasanaeth cyfathrebu wrth gefn; mae'r rhan fwyaf o ficrofusnesau bach a chanolig yn gweithredu ar contractau preswyl ar gyfer eu gwasanaethau cyfathrebu felly mae'n bosibl y gallent golli'r manteision a'r warchodaeth ychwanegol a gynigir gan contractau busnes
 - Mae dibynadwyedd gwasanaeth symudol a chysylltedd rhyngwrwyd, argaeledd a chyflymder yn fwy tebygol o fod yn broblemau i fentrau bach a chanolig gwledig
 - Mae mentrau bach a chanolig yng Nghymru a'r Alban yn llai bodlon â'u gwasanaeth symudol
- 6. Mae lle i wella o ran argaeledd gwasanaethau ac ymatebion pan fydd problemau'n codi:** Mae mentrau bach a chanolig, ac yn enwedig microfusnesau bach a chanolig, yn disgwyl i ddiffygion gael eu trwsio'n gynt, gwell mynediad at wasanaethau i gwsmeriaid, a gwell iawndal pan fydd diffygion yn digwydd. Mae diffyg gwasanaethau cyfathrebu digonol hefyd wedi bod yn rhwystr i symud lleoliad i bron i draean o fusnesau canolig eu maint (30%).

Mae microfusnesau, busnesau gwledig a mentrau bach a chanolig yng Nghymru a'r Alban yn wynebu heriau

Dyma dri grŵp o fentrau bach a chanolig sy'n dangos arwyddion eu bod yn wynebu mwy o heriau:

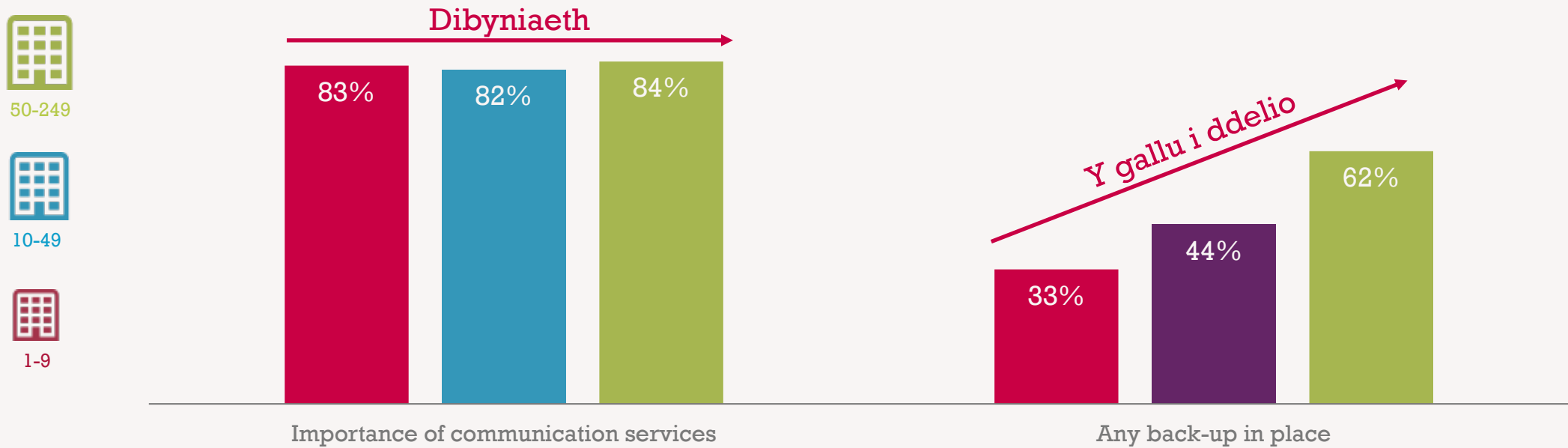
**Micro fusnesau bach a
chanolig**

**Mentrau bach a
chanolig gwledig**

**Mentrau bach a
chanolig yn y gwledydd
datganoledig**

Nid yw microfusnesau bach a chanolig yn gallu delio gystal â methiannau cyfathrebu gan mai dim ond traean sydd â gwasanaeth cyfathrebu wrth gefn

Mae microfusnesau bach a chanolig a mentrau bach a chanolig eu maint yr un mor ddibynnol ar wasanaethau cyfathrebu i weithredu. Fodd bynnag, mae eu gallu i ddelio â methiannau cyfathrebu yn amrywio gan mai dim ond traean o microfusnesau bach a chanolig sydd ag unrhyw fath o wasanaeth cyfathrebu wrth gefn, o'i gymharu â bron i ddwy ran o dair o fusnesau canolig eu maint. Ar gyfer busnesau canolig eu maint, y cynllun wrth gefn mwyaf poblogaidd sydd ar waith yw **cael mwy nag un darparwr symudol** (25%), **mwy nag un darparwr rhyngwrwyd** (23%) a **chlymu i ffôn symudol i gael cysylltiad â'r rhyngwrwyd ar ddyfeisiau eraill** (23%).



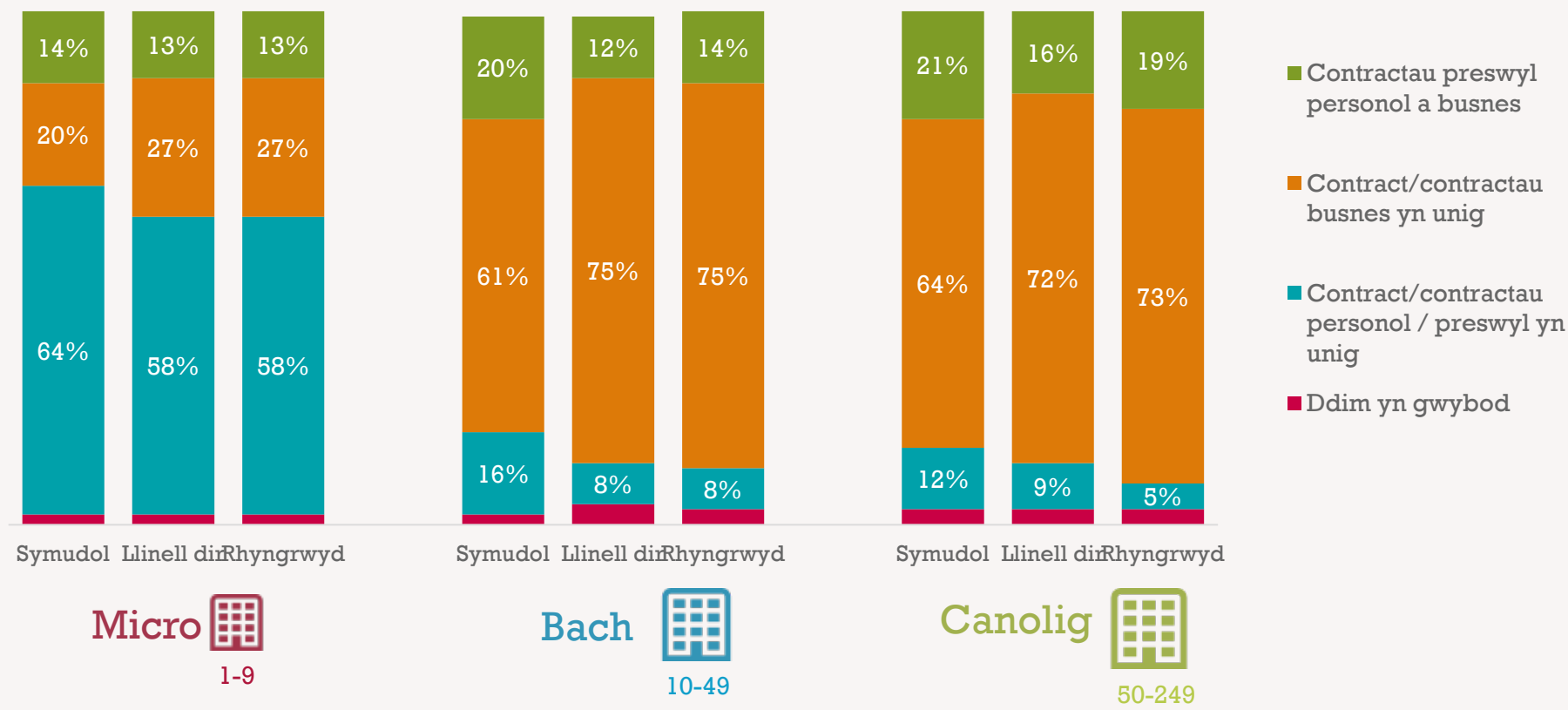
Ffynhonnell: Ymchwili i Brofiadau Cyfathrebu Mentrau Bach a Chanolig 2022
QA8. Pa wasanaethau cyfathrebu wrth gefn, os o gwbl, sydd gennych chi ar waith ar gyfer eich busnes, er enghraifft os na fydd eich ffôn symudol neu'ch rhyngwrwyd yn gweithio, neu os nad yw'n gweithio ar y lefel sydd ei hangen arnoch? / QF8. Mae'r canlynol yn nifer o ddatganiadau y mae pobl wedi'u gwneud am agwedd eu sefydliad tuag at dechnoleg a gwasanaethau cyfathrebu a meysydd eraill. Ar gyfer pob un, a fydddech cystal â dweud i ba raddau rydych yn cytuno neu'n anghytuno? Mae gwasanaethau cyfathrebu yn hanfodol i'n busnes, hebddynt ni allem weithredu fel busnes
Sail: Micro (1297); Bach (431); Canolig (381)

Mae'r rhan fwyaf o ficrofusnesau bach a chanolig yn gweithredu ar gcontractau gwasanaethau cyfathrebu preswyl

Nifer y mathau o gcontractau yn ôl maint BBaCh:

Mae'r rhan fwyaf o ficrofusnesau bach a chanolig yn dweud nad ydynt wedi dewis contract busnes gan fod contract preswyl yn iawn ar gyfer eu hanghenion busnes ar draws gwasanaethau symudol (72%), llinell dir (74%) a'r rhyngrwyd (72%).

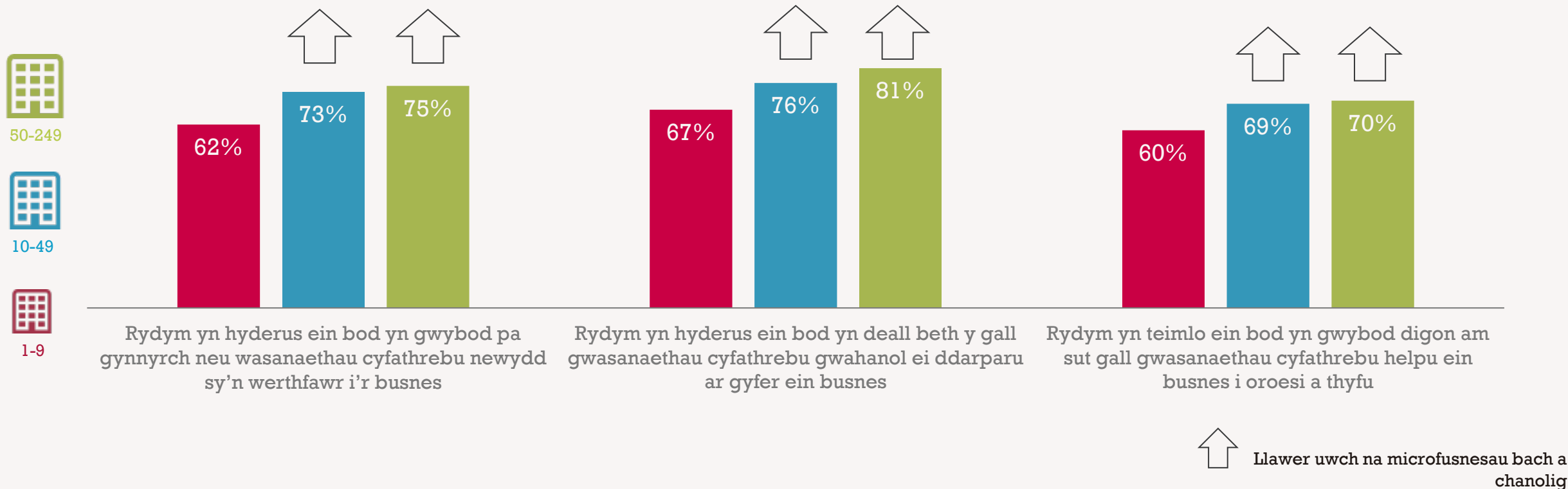
Fodd bynnag, nid yw rhai microfusnesau bach a chanolig wedi ystyried contract busnes ar gyfer eu ffôn symudol (18%), gwasanaeth llinell dir (25%) a'r rhyngrwyd (20%), ac mae'n bosibl y gallent golli'r manteision a'r warchodaeth ychwanegol a gynigir gan gcontractau busnes.



Ffynhonnell: Ymchwil i Brofiadau Cyfathrebu Mentrau Bach a Chanolig 2022
QD2/QD3/QD4. Ar gyfer pob un o'ch gwasanaethau cyfathrebu, a oes gan eich sefydliad contract busnes penodol neu a ydych chi'n defnyddio gwasanaeth personol/preswyl cyffredin, neu a oes gennych chi'r ddau?
Sail: Micro (Pob un â gwasanaeth symudol, 907; Pob un â gwasanaeth llinell dir, 743; Pob un â gwasanaeth rhyngrwyd, 1212); Bach (Pob un â gwasanaeth symudol, 273; Pob un â gwasanaeth llinell dir, 294; Pob un â gwasanaeth rhyngrwyd, 414); Canolig (Pob un â gwasanaeth symudol, 294; Pob un â gwasanaeth llinell dir, 269; Pob un â gwasanaeth rhyngrwyd, 262).

Mae microfusnesau bach a chanolig yn teimlo'n llai hyderus a gwybodus am y farchnad gyfathrebiadau na mentrau bach a chanolig eu maint

Mae rhai microfusnesau bach a chanolig yn ei chael hi'n anodd ymgysylltu â'r farchnad, ac nid ydynt yn teimlo'n hyderus ac yn wybodus am wasanaethau a chynnyrch cyfathrebu a allai fod o fudd i'w busnes. Mae mentrau bach a chanolig, a allai fod yn fwy tebygol o fod ag arbenigwyr gwasanaethau cyfathrebu penodol, yn fwy tebygol o deimlo'n hyderus ac yn wybodus am y farchnad gyfathrebiadau na microfusnesau bach a chanolig.



Ffynhonnell: Ymchwiliad i Brofiadau Cyfathrebu Mentrau Bach a Chanolig 2022

QF8. Mae'r canlynol yn nifer o ddatganiadau y mae pobl wedi'u gwneud am agwedd eu sefydliad tuag at dechnoleg a gwasanaethau cyfathrebu a meysydd eraill. Ar gyfer pob un, a fyddech cystal â dweud i ba raddau rydych yn cytuno neu'n anghytuno?

Sail: Micro (1297); Bach (431); Canolig (381)

cydweithio

GRYMUISO

Parch

ystywythder

Rhagoniaeth

Mae mentrau bach a chanolig yng Nghymru a'r Alban yn fwy tebygol o fod yn anfodlon â'u gwasanaeth symudol

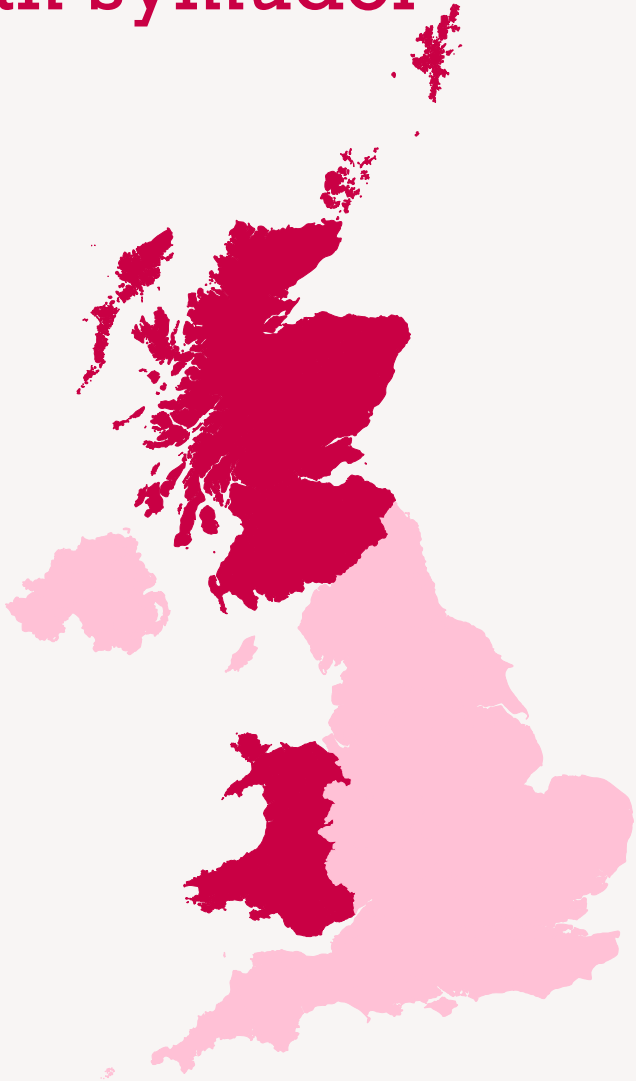


Cyfran y mentrau bach a chanolig sy'n anfodlon iawn â'u gwasanaeth symudol:

Lloegr	Cymru	Yr Alban	Gogledd Iwerddon
1%	5% ↑	7% ↑	2%

Mae mentrau bach a chanolig yn yr Alban yn fwy tebygol o wynebu problemau gyda **chyflymder llwytho i fyny araf symudol** (7%) a **chostau symudol uwch** (7%) na mentrau bach a chanolig yn Lloegr.

Sylwer: mae maint y sylfaen yn isel ar draws y gwledydd datganoledig, felly dylid trin y canfyddiad hwn fel un dangosol.



Mae mentrau bach a chanolig yng Nghymru a'r Alban gryn dipyn yn uwch na chyfanswm y DU

Ffynhonnell: Ymchwiliad i Brofiadau Cyfathrebu Mentrau Bach a Chanolig 2022

QB1. Gan feddwl am y gwasanaethau canlynol y mae eich sefydliad yn eu defnyddio, a fyddech cystal â dweud pa mor fodlon neu anfodlon ydych chi gyda'ch profiad cyffredinol, gan ddefnyddio'r raddfa ganlynol. / QB3: Pa broblemau, os o gwbl, y mae eich sefydliad wedi'u cael gyda'ch gwasanaeth ffôn symudol yn ystod y 12 mis diwethaf?

Sail: Pob un â gwasanaeth symudol, Lloegr (1113); Cymru (117); Yr Alban (148); Gogledd Iwerddon (96)

Atodiad 1: Gwledydd y DU

Y gwledydd – crynodeb

	Lloegr	Cymru	Yr Alban	Gogledd Iwerddon
Gwasanaethau a ddefnyddiwyd	Defnydd sy'n cyfateb i'r gwledydd datganoledig a chyfanswm y DU. Y rhyngrwyd, 94% Symudol, 79% Llinell dir, 50%	Defnydd sy'n cyfateb i'r gwledydd datganoledig a chyfanswm y DU. Y rhyngrwyd, 95% Symudol, 69% Llinell dir, 53%	Defnydd sy'n cyfateb i'r gwledydd datganoledig a chyfanswm y DU. Y rhyngrwyd, 92% Symudol, 76% Llinell dir, 61%	Defnydd sy'n cyfateb i'r gwledydd datganoledig a chyfanswm y DU. Y rhyngrwyd, 95% Symudol, 71% Llinell dir, 65%
Bodlonrwydd	Symudol: dim gwahaniaethau sylweddol o'i gymharu â'r gwledydd datganoledig. Llinell dir: yn fwy tebygol o fod yn eithaf bodlon (48%) na mentrau bach a chanolig yng Nghymru (27%) a'r Alban (33%). Rhyngrwyd: dim gwahaniaethau sylweddol o'i gymharu â'r gwledydd datganoledig.	Symudol: yn fwy tebygol o fod yn anfodlon iawn â'r gwasanaeth (5%) o'i gymharu â Lloegr (1%) a chyfanswm y DU (1%). Mae'r mentrau bach a chanolig anfodlon hyn yn fwy tebygol o fod yn ficrofusnesau bach a chanolig a mentrau bach a chanolig gwledig. Llinell dir: yn fwy tebygol o fod yn fodlon iawn (55%) na mentrau bach a chanolig yn Lloegr (34%) a chyfanswm y DU (36%). Rhyngrwyd: yn fwy tebygol o fod yn eithaf anfodlon (10%) na mentrau bach a chanolig yn Lloegr (4%).	Symudol: yn fwy tebygol o fod yn anfodlon iawn â'r gwasanaeth (7%) o'i gymharu â Lloegr (1%) a chyfanswm y DU (1%). Yn fwy tebygol o wynebu problemau o ran methu cysylltu â'r Wi-Fi (11%) a chostau uwch (7%) na mentrau bach a chanolig yn Lloegr a chyfanswm y DU. Yn fwy tebygol o wynebu problemau gyda chyflymder llwytho i fyny araf (7%) na mentrau bach a chanolig yn Lloegr (2%). Mae'r mentrau bach a chanolig anfodlon hyn yn fwy tebygol o fod yn rhai gwledig anghysbell. Llinell dir: yn fwy tebygol o fod yn anfodlon iawn (49%) na mentrau bach a chanolig yn Lloegr (34%). Rhyngrwyd: yn fwy tebygol o fod yn eithaf anfodlon (11%) na mentrau bach a chanolig yn Lloegr (4%) a chyfanswm y DU (5%).	Symudol: dim gwahaniaethau sylweddol o'i gymharu â'r gwledydd datganoledig neu gyfanswm y DU. Llinell dir: dim gwahaniaethau sylweddol o'i gymharu â'r gwledydd datganoledig neu gyfanswm y DU. Rhyngrwyd: yn fwy tebygol o wynebu problemau gyda gwasanaeth i gwsmeriaid am ansawdd gwael y rhyngrwyd na chyfanswm y DU (17% o'i gymharu â 5%) a'r gwledydd datganoledig eraill.

Y gwledydd – crynodeb

	Lloegr	Cymru	Yr Alban	Gogledd Iwerddon
Agweddau	Yn fwy tebygol o gytuno gyda ‘Rydyn ni’n ymddiried yn ein darparwyr cyfathrebiadau i gadw llygad ar ein busnes’ (60%) na mentrau bach a chanolig yn yr Alban (47%).	Yn fwy tebygol o gytuno’n gryf gyda ‘Rydyn ni’n teimlo ein bod yn gwybod digon am sut gall gwasanaethau cyfathrebu helpu ein busnes i oroesi a thyfu’ (27%) na mentrau bach a chanolig yn yr Alban (14%).	Dim gwahaniaethau sylweddol o’i gymharu â’r gwledydd datganoledig neu gyfanswm y DU.	Dim gwahaniaethau sylweddol o’i gymharu â’r gwledydd datganoledig neu gyfanswm y DU.
Newid darparwr	Symudol: dim gwahaniaethau sylweddol o’i gymharu â’r gwledydd datganoledig. Llinell dir: dim gwahaniaethau sylweddol o’i gymharu â’r gwledydd datganoledig. Rhyngrwyd: dim gwahaniaethau sylweddol o’i gymharu â’r gwledydd datganoledig.	Symudol: yn fwy tebygol o fod heb newid darparwr erioed (55%) na mentrau bach a chanolig yn yr Alban (34%). Llinell dir: dim gwahaniaethau sylweddol o’i gymharu â’r gwledydd datganoledig neu gyfanswm y DU. Rhyngrwyd: dim gwahaniaethau sylweddol o’i gymharu â’r gwledydd datganoledig neu gyfanswm y DU.	Symudol: yn fwy tebygol o fod wedi newid darparwr mwy na dwy flynedd yn ôl (44%) na mentrau bach a chanolig yn Lloegr (29%) a chyfanswm y DU (30%). Llinell dir: dim gwahaniaethau sylweddol o’i gymharu â’r gwledydd datganoledig neu gyfanswm y DU. Rhyngrwyd: dim gwahaniaethau sylweddol o’i gymharu â’r gwledydd datganoledig neu gyfanswm y DU.	Symudol: dim gwahaniaethau sylweddol o’i gymharu â’r gwledydd datganoledig neu gyfanswm y DU. Llinell dir: dim gwahaniaethau sylweddol o’i gymharu â’r gwledydd datganoledig neu gyfanswm y DU. Rhyngrwyd: dim gwahaniaethau sylweddol o’i gymharu â’r gwledydd datganoledig neu gyfanswm y DU.